

Intelligence artificielle : un tiers des entreprises utilisent l'IA

IBM a livré les [résultats](#) de son étude sur l'adoption de l'intelligence artificielle (IA) en entreprise. L'enquête a été menée en avril 2021 par Morning Consult pour la firme auprès de 5501 décideurs informatiques et métiers de moyennes et grandes organisations*.

Que retenir alors du « Global AI Adoption Index 2021 » publié par le groupe IT américain ?

Globalement, près du tiers des professionnels interrogés déclarent que leur entreprise utilise des technologies d'IA. Une proportion stable par rapport à l'année précédente. Cependant, parmi ces organisations, 43% (36% [en Europe](#), 30% en France) disent avoir accéléré les déploiements en réponse à la crise sanitaire. Elles le font pour adapter l'offre à la demande et saisir les opportunités commerciales post-pandémie, selon le rapport.

Elles ont plusieurs priorités.

Une IA « juste, sûre et fiable » ?

80% utilisent déjà ou prévoient d'utiliser des logiciels d'automatisation intelligente pour soutenir la productivité des équipes (55% en France) et mieux répondre aux incidents informatiques. 49% des organisations (36% en France) s'appuient également sur des applications de traitement du langage naturel. 24% prévoient de le faire au cours des 12 prochains mois. Globalement, le service client est le principal cas d'usage (52%).

Sans surprise, 91% des entreprises qui utilisent l'IA (82% en France) considèrent « critique » la capacité à expliquer comment l'IA est parvenue à telle ou telle conclusion. Les obstacles les plus souvent cités en la matière sont : le déficit de compétences en IA, des outils de gouvernance jugés obsolètes et des données biaisées.

Globalement, les investissements clés à venir dans l'IA couvrent les 5 domaines suivants :

1. Sécurité des données (citée par 31% des répondants)
2. Automatisation des processus (25%)
3. Expérience client (25%)
4. Agents virtuels/chatbots (20%)
5. Optimisation des processus d'affaires (19%)

* Des entreprises basées en Amérique du Nord et Latine, en Asie et en Europe, dont 500 en France, sont concernées.